



**HAL**  
open science

# Licence professionnelle Management de la relation client

## Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management de la relation client. 2011, Université de Limoges. hceres-02027835

**HAL Id: hceres-02027835**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027835v1>**

Submitted on 20 Feb 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



# Evaluation des diplômes

## Licences Professionnelles – Vague B

### ACADÉMIE : LIMOGES

Établissement : Université de Limoges

Demande n° S3LP120002338

Dénomination nationale : Hôtellerie et tourisme

Spécialité : Tourisme et loisirs sportifs

## Présentation de la spécialité

L'objectif de la spécialité est de former des professionnels capables de concevoir, de mettre en œuvre et d'encadrer des projets innovants de promotion des activités physiques de pleine nature (APPN) et du patrimoine touristique. Elle conduit au métier de concepteur et gestionnaire de services sportifs touristiques et de loisirs dans les secteurs publics ou privés, marchands et non marchands.

Cette formation, ouverte en 2007, est portée par le département « STAPS » de la Faculté des sciences et techniques. Elle permet une sortie professionnalisante des parcours « STAPS » et des licences (Histoire, Géographie, Sociologie...) de la Faculté des sciences humaines et sociales. Cette spécialité ne rencontre pas de concurrence dans la région.

## Indicateurs

Principaux indicateurs (moyenne sur 4 ans ou depuis la création si inférieure à 4 ans) :

Nombre d'inscrits	18
Taux de réussite	91 %
Pourcentage d'inscrits venant de L2	53 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	100 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	40 %
Pourcentage de diplômés en emploi : enquêtes internes à 3 mois	82 % - 87 %

## Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

Seconde activité économique du territoire, le tourisme corrézien permet la création de richesses et offre divers emplois dans cette filière en plein essor. Cette spécialité répond donc aux besoins d'une région visant à développer son capital touristique. Le dossier ne positionne pas très clairement cette licence professionnelle dans l'offre globale de formation et dans les champs de compétences de l'université de Limoges, ce qui ne permet pas d'apprécier sa pertinence dans le contexte universitaire.

Sur le plan du recrutement, il est possible d'apprécier la diversité géographique du public recruté sur le territoire national, ainsi que la diversité des études antérieures. Cependant, le nombre de candidatures est faible, alignant le taux de pression (candidatures/capacités d'accueil) à une valeur moyenne de un et demi. L'attractivité est donc insuffisante et à renforcer parmi tous les publics concernés.



L'insertion professionnelle est satisfaisante et atteint des taux de 85 %, le complément concernant uniquement les poursuites d'études. Les tableaux présentés dans le dossier sont très incomplets et insuffisamment explicites : il n'est pas possible de juger de l'adéquation formation - métiers et d'estimer la durée moyenne de recherche d'un emploi.

La convention de partenariats avec les stations Sport-nature du département est une avancée importante et pérennise les relations université - entreprises. Elle facilite l'accueil de stagiaires et engage les organismes à donner une priorité aux étudiants de cette spécialité en cas d'embauche. L'implication professionnelle s'effectue aussi à travers les enseignements (à hauteur de 40 % du volume horaire global), pour une part importante dans des activités physiques et sportives de pleine nature, mais peu sur la connaissance du milieu spécifique local et sur l'organisation touristique.

Le conseil de perfectionnement se réunit une fois par an pour réorienter si besoin les contenus. Sa composition mériterait une intégration, de façon un peu plus institutionnelle, de structures variées, concernées par les activités touristiques départementales et régionales (secteurs public/parapublic/privé).

- Points forts :
  - Convention de partenariats avec les stations Sport-nature.
  - Formation répondant à des besoins locaux de développements touristiques.
- Points faibles :
  - Résultats sur l'insertion professionnelle très incomplets.
  - Faible taux de pression.
  - Pas de contrats de professionnalisation.
  - Pas de positionnement de la spécialité dans l'offre de formation.

## Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : B

## Recommandations pour l'établissement

L'analyse de l'insertion professionnelle devrait être menée de façon plus rigoureuse, avec le détail des postes occupés. Les enquêtes et leur traitement sont de puissants outils pour le pilotage de la formation et mesurent l'adéquation de la spécialité avec les besoins du monde professionnel.

Les actions de communication devraient être renforcées pour attirer davantage d'étudiants et pour permettre des effectifs constants. La spécialité peut gagner en professionnalisation et en attractivité en ouvrant la formation à l'alternance. Etant donné l'implication des professionnels, il est vivement conseillé d'envisager cette voie.